

Доклад о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в 2018 году

Администрацией муниципального района «Шилкинский район» проведён мониторинг качества предоставления муниципальных услуг в отношении услуг, согласно плана, утверждённого постановлением администрации муниципального района от 16 ноября 2017 г. № 476.

В реестр муниципальных услуг муниципального района «Шилкинский район» включено 44 муниципальных услуги, для которых разработаны административные регламенты, и информация о которых размещена в государственных информационных системах «Реестр государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» и «Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края».

Мониторинг проведен по 44 услугам (100 %) с участием 283 респондентов.

Из исследованных 44 муниципальных услуг по 22 услугам провести опрос заявителей не представилось возможным в связи с отсутствием обращений за их получением в период осуществления мониторинга в структурные подразделения администрации:

- Управление инвестиционной политики и развития инфраструктуры администрации муниципального района – 6 услуг («Выдача разрешений на автомобильные перевозки тяжеловесных грузов, крупногабаритных грузов по маршрутам, проходящим полностью или частично по дорогам местного значения в границах муниципального образования»; «Выдача разрешений на строительство, реконструкцию, капитальный ремонт объектов дорожного сервиса, размещаемых в границах полосы отвода в границах придорожных полос автомобильной дороги, а также частной автомобильной дороги»; «Выдача разрешений на автомобильные перевозки опасных грузов по маршрутам, проходящим полностью или частично по дорогам местного значения в границах муниципального образования»; «Выдача разрешений на строительство, реконструкцию пересечений автомобильной дороги с другими автомобильными дорогами и примыкания автомобильной дороги к другой автомобильной дороге»; «Продление срока действия разрешения на строительство объекта капитального строительства»; «Выдача разрешений на установку и эксплуатацию рекламных конструкций на соответствующей территории»);

- Управление экономического прогнозирования, мониторинга и развития – 1 услуга (Выдача разрешений на право организации розничного рынка);

- Комитет по управлению имуществом и земельным отношениям администрации муниципального района – 15 услуг («Предоставление в аренду земельных участков, находящихся в муниципальной собственности, и земельных участков, государственная собственность на которые не разграничена, собственникам расположенных на данных земельных участках зданий, сооружений»; «Заключение, изменение или расторжение договора на установку и эксплуатацию рекламной конструкции на земельном участке,

здании или ином недвижимом имуществе, находящемся в муниципальной собственности»; «Предоставление в аренду земельных участков находящихся в муниципальной собственности, и земельных участков, государственная собственность на которые не разграничена, для целей строительства без предварительного согласования места размещения объекта»; «Предоставление в собственность земельных участков, находящихся в муниципальной собственности, и земельных участков, государственная собственность на которые не разграничена, собственникам расположенных на данных земельных участках зданий, сооружений»; «Предоставление в безвозмездное пользование земельных участков, находящихся в муниципальной собственности, и земельных участков, государственная собственность на которые не разграничена»; «Предоставление земельных участков из земель сельскохозяйственного значения, находящихся в муниципальной собственности, для осуществления крестьянским (фермерским) хозяйством его деятельности»; «Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в муниципальной собственности и предназначенные для сдачи в аренду»; «Предоставление земельных участков, находящихся в муниципальной собственности, и земельных участков, государственная собственность на которые не разграничена, в собственность без проведения торгов»; «Предоставление земельных участков, находящихся в муниципальной собственности, и земельных участков, государственная собственность на которые не разграничена, в собственность или аренду гражданам для индивидуального жилищного строительства, ведения личного подсобного хозяйства в границах населенного пункта, садоводства, дачного хозяйства, гражданам и крестьянским (фермерским) хозяйствам для осуществления крестьянским (фермерским) хозяйством его деятельности без проведения торгов»; «Предоставление в аренду без проведения торгов земельных участков, находящихся в муниципальной собственности, и земельных участков, государственная собственность на которые не разграничена, на которых расположен объект незавершенного строительства, однократно для завершения строительства этого объекта»; «Перераспределение земельных участков, находящихся в муниципальной собственности, земель и (или) земельных участков, государственная собственность на которые не разграничена, с земельными участками, находящимися в частной собственности»; «Заключения соглашения об установлении сервитута в отношении земельных участков, находящихся в муниципальной собственности, и земельных участков, государственная собственность на которые не разграничена»; «Подготовка и организация аукциона по продаже земельного участка или аукциона на право заключения договора аренды земельного участка»; «Проведение аукциона по продаже земельного участка либо аукциона на право заключения договора аренды земельного участка»; «Предоставление в собственность бесплатно садоводам, огородникам, дачникам и их садоводческим, огородническим и дачным некоммерческим объединениям земельных участков, находящимся в муниципальной собственности, и земельных участков, государственная собственность на которые не разграничена»).

Причиной отсутствия обращений заявителей по вопросам пользования земельными участками явилось изменение законодательства в сфере земельных отношений.

Администрацией муниципального района полностью обеспечена возможность предоставления услуг в электронном виде: с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг, с помощью официального портала муниципального района «Шилкинский район».

МФЦ на территории района приступил к обслуживанию заявителей с 12 мая 2016 года (Соглашение о взаимодействии между Краевым автономным учреждением «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» и Администрацией муниципального района «Шилкинский район» от 06.05.2016г. № 15/2). Соглашением предусмотрено оказание 27 муниципальных услуг из числа исследуемых, предоставление которых осуществляется по принципу «одного окна», в том числе в МФЦ.

Информацию о порядке предоставления услуг респонденты смогли получить на Едином портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края, на официальном портале администрации района, на информационных стендах учреждений, по телефону, при личном посещении. По результатам проведения мониторинга 14 заявителей (2,8 %) из числа опрошенных получили информацию используя Единый портал, соответственно, 35 (7,1 %) – на официальном портале, 90 (18,3 %) – в средствах массовой информации, 25 (5,1 %) – на информационных стендах, 43 (8,7 %) – по телефону, 286 (58 %) – при личном посещении.

Бланки заявлений и других документов, необходимых для получения услуг, размещены на Едином портале государственных и муниципальных услуг, Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края, на официальном портале Шилкинского района, на информационных стендах, на рабочих местах сотрудников органа, к которым обращаются заявители услуги.

Приём заявителей муниципальных услуг организован в течение всего рабочего дня, вследствие незначительного количества обращений и отсутствия массовой потребности выдачи результатов услуг.

Условия предоставления услуг в учреждениях структурных подразделений администрации соответствуют требованиям административных регламентов.

Имеются проблемы, связанные с предоставлением услуг – это отсутствие отдельных мест для заполнения необходимых документов (при личном посещении), данные места предоставляются в кабинетах специалистов. Причинами такого положения являются отсутствие массового спроса при личном обращении, отсутствие свободных площадей.

Жалобы на порядок предоставления услуг в адрес должностных лиц не поступали.

Результат опроса показал, что в целом респонденты удовлетворены качеством предоставления услуг. 418 опрошенных (84,8 %) оценили качество предоставления услуг на 5 баллов, 71 (14,4 %) – на 4 балла, 4 (0,8 %) – на 3

балла.

В целях повышения доступности и качества предоставления муниципальных услуг деятельность органов местного самоуправления Шилкинского района продолжает быть направлена на реализацию следующих мероприятий:

повышение информационной доступности сведений о порядке и условиях предоставления услуг, возможность их получения в электронном виде, по принципу «одного окна»;

сокращение количества обращений заявителей услуг в орган (учреждение) при подаче запросов о предоставлении услуг (подача заявки в электронной форме, запись на прием по телефону, электронная очередь, online).

Глава администрации
муниципального района
«Шилкинский район»

С.В. Воробьев